

ন্যায়্য অনুশীলন বিধি

এডেলওয়েইস হাউজিং ফিনান্স লিমিটেড

CIN: U65922MH2008PLC182906

এডেলওয়েইস হাউস, অফ সি.এস.টি. রোড

কালিনা, মুম্বই- 400098

Website: www.edelweisshousingfin.com

ফোন: +91 22 40094400;

16 জানুয়ারি, 2012 তারিখে অনুষ্ঠিত বোর্ড মিটিংয়ে গৃহীত
4 জুন, 2021 তারিখে অনুষ্ঠিত বোর্ড মিটিংয়ে পুনর্মূল্যায়িত

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

এডেলওয়েইস হাউজিং ফিনান্স লিমিটেড (EHFL/Company) ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক (NHB) কর্তৃক নিবন্ধিত একটি হাউজিং ফিনান্স লিমিটেড এবং এই কোম্পানি গ্রাহকদের গৃহঋণ ও অন্যান্য ঋণ প্রদানের ব্যবসায় নিযুক্ত। এই ঋণ পরিষেবা বিভিন্ন ধরনের গ্রাহকের জন্য প্রসারিত যার মধ্যে রয়েছে ব্যক্তিগত গ্রাহক, অংশীদারিত্ব ভিত্তিক সংস্থা, কোম্পানি ও অন্যান্য বাণিজ্য প্রতিষ্ঠান/আইনসিদ্ধ প্রতিষ্ঠান।

সংস্থার তরফে একটি ন্যায্য অনুশীলন বিধি প্রস্তুত ও গৃহীত হয়েছে যা গ্রাহকদের পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলনের মানদণ্ডের আদর্শ নির্ধারণ করে এবং তা কোম্পানি কর্তৃক যে কোনও পদ্ধতি ও মাধ্যমে প্রদত্ত সব ধরনের সামগ্রী ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য। এই বিধি 2016 সালের 1 জুলাই জারি হওয়া ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের মাস্টার সার্কুলার-এর উপরে ভিত্তি করে তৈরি হয়েছে যা 2021 সালের 17 ফেব্রুয়ারি ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক ব্যাঙ্ক বহির্ভূত আর্থিক সংস্থা-হাউজিং ফিনান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) মাস্টার ডিরেকশন-এর ভিত্তিতে সময়ে সময়ে সংশোধিত ও পুনর্মূল্যায়িত হয়েছে।

1. বিধির উদ্দেশ্য

এই বিধি তৈরির উদ্দেশ্য হল:

- গ্রাহকের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণ করে উত্তম ও ন্যায্য ব্যবহারবিধি প্রচার করা;
- গ্রাহকরা যুক্তিসঙ্গতভাবে কোন পরিষেবাগুলির প্রত্যাশা করতে পারেন সেই বিষয়ে স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা;
- উচ্চতর কর্মপরিচালন মানদণ্ড অর্জনের উদ্দেশ্যে প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বিপণন শক্তি বাড়ানোয় উৎসাহ প্রদান করা;
- গ্রাহকদের সঙ্গে পরিচ্ছন্ন ও আন্তরিক সম্পর্কে উৎসাহ দেওয়া;
- গৃহঋণ প্রক্রিয়ায় আস্থা রাখতে উৎসাহ প্রদান করা।

2. বিধির প্রয়োগ

এই বিধিগুলি কোম্পানি কর্তৃক সরাসরি প্রদত্ত বা বিভিন্ন অধীনস্থ সংস্থা মারফৎ, ফোনের মাধ্যমে, পোস্টের মাধ্যমে, পারস্পরিক মত বিনিময়কারী বৈদ্যুতিন মাধ্যমে, ইন্টারনেটের মাধ্যমে বা অন্য যে কোনও মাধ্যমে প্রদত্ত সব ধরনের সামগ্রী ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

3. গ্রাহকদের সঙ্গে সব ধরনের লেনদেন পরিচ্ছন্ন ও যথোচিতভাবে সম্পন্ন করার পদ্ধতিগুলি হল:

- a) এই বিধি অনুযায়ী আমাদের দেওয়া সব সামগ্রী ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রতিশ্রুতি ও মানদণ্ড রক্ষা করা এবং আমাদের কর্মীদের বিধিবদ্ধ প্রক্রিয়া ও ব্যবহারবিধি অনুসরণ করা;
- b) আমাদের সামগ্রী ও পরিষেবা যেন সংশ্লিষ্ট আইন ও নিয়মাবলী অক্ষরে অক্ষরে পালন করে- তা নিশ্চিত করা;
- c) গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের লেনদেন যেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক আদর্শভিত্তিক হয়- তা নিশ্চিত করা;

4. প্রচার, বিপণন ও বিক্রয়

- i) আমরা নিশ্চিত করব যে আমাদের সব বিজ্ঞাপন বা প্রচার সামগ্রী যেন স্বচ্ছ, বাস্তব তথ্যমূলক হয় এবং বিভ্রান্তিকর না হয়।
- ii) যে কোনও প্রচার মাধ্যমে প্রচারিত বিজ্ঞাপন বা প্রচারমূলক লেখায় যদি এমন কোনও সামগ্রী বা পরিষেবার কথা থাকে যেখানে সুদের হারের উল্লেখ রয়েছে- সে ক্ষেত্রে আরও কোনও মাসুল বা প্রদেয় থাকলে তারও স্পষ্ট উল্লেখ করব এবং সংশ্লিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলীর পূর্ণ বিবরণ অনুরোধক্রমে বা ওয়েবসাইটে উপলব্ধ হবে।
- iii) আমরা সুদের হার, সাধারণ মাসুল ও অন্যান্য প্রদেয় সম্পর্কে তথ্যাবলী আমাদের শাখায় নোটিশ দিয়ে; টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে; আমাদের ওয়েবসাইটে; মনোনীত কর্মী/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে; বা সার্ভিস গাইড/মাসুল সময়সূচি মারফৎ জানিয়ে দেব।
- iv) যদি আমরা পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে তৃতীয় পক্ষের সাহায্য নিই, সে ক্ষেত্রে আমরা নিশ্চিত করব যে ওই তৃতীয় পক্ষও গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যাবলী (যদি তেমন কিছু তৃতীয় পক্ষের কাছে থাকে) আমাদের মতোই গোপনীয়তা ও নিরাপত্তা সহকারে রক্ষা করবে।
- v) আমরা সময়ে সময়ে আমাদের যে সব সামগ্রী বা পরিষেবা গ্রাহকরা নিয়েছেন সেগুলির বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে গ্রাহকদের অবগত করতে থাকব। আমাদের অন্যান্য সামগ্রীর বিষয়ে তথ্য বা সামগ্রী/পরিষেবা নিয়ে প্রচারমূলক অফার তখনই গ্রাহকের কাছে পাঠানো হবে যদি তিনি মেলে বা ওয়েবসাইটে রেজিস্টার করে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরের মাধ্যমে সেই সব তথ্য/পরিষেবা পেতে সম্মতি দেন।

vi) আমরা আমাদের সামগ্রী/পরিষেবা বিপণনের জন্য যে ডিরেক্ট সেলিং এজেন্সি (DSA) গুলির সাহায্য নিই তাদের জন্যও ব্যবহারবিধি নির্ধারণ করব যা অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি গ্রাহককে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে আমাদের সামগ্রী বিক্রি করার সময় তাদের পরিচয়জ্ঞাপক হিসেবে কাজ করবে।

vii) যদি গ্রাহকদের তরফে অভিযোগ আসে যে আমাদের কোনও প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ কোনও ধরনের অসঙ্গত আচরণ করেছে বা ব্যবহারবিধি ভঙ্গ করেছে, সে ক্ষেত্রে তদন্ত করে উপযুক্ত পদক্ষেপ করা হবে এবং গ্রাহকের কোনও ক্ষতি হয়ে থাকলে তা পূরণ করা হবে।

5. ঋণ

i) ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

a) ঋণ প্রদানের সময় আমরা প্রযোজ্য সুদের হার ও প্রক্রিয়াকরণ বাবদ অন্যান্য কোনও মাসুল বা প্রদেয় অর্থ থাকলে সেই বিষয়ে, প্রাক-পরিশোধ বিকল্প ও মাসুল ও অন্য যে কোনও বিষয় যা ঋণ গ্রহীতার স্বার্থে প্রভাব ফেলে সেই বিষয়ে তথ্য প্রদান করব, যাতে অন্যান্য ঋণদাতার সঙ্গে অর্থবহ তুলনা চালানো যায় ও গ্রাহক তথ্যাভিজ্ঞ সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।

b) আমরা আমাদের সব মাসুল/ ঋণ প্রক্রিয়াকরণ বাবদ প্রদেয় অর্থ, ঋণ মঞ্জুর/প্রদত্ত না হলে ফেরতযোগ্য মাসুলের পরিমাণ/যথা-প্রযোজ্য প্রাক-পরিশোধ বিকল্প ও মাসুল, বিলম্বিত পরিশোধের ক্ষেত্রে যথা-প্রযোজ্য জরিমানার পরিমাণ, স্থায়ী সুদের হার থেকে অস্থায়ী হারে বা অস্থায়ী থেকে স্থায়ী সুদের হারে ঋণ পরিবর্তন করলে প্রদত্ত রূপান্তর মাসুল, কোনও সুদে রি-সেট শর্তের উপস্থিতি বা অন্য যে কোনও বিষয় যা গ্রাহকের স্বার্থে প্রভাব ফেলে এমন সব তথ্য স্বচ্ছভাবে গ্রাহককে জানাব। আমরা এও নিশ্চিত করব যে ওই মাসুল/শুল্ক বৈষম্যমূলক হবে না।।

c) ঋণ আবেদনপত্রে গ্রাহকদের স্বার্থ প্রভাবিত করতে পারে এমন সব বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি থাকবে যাতে

অন্যান্য HFC দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক তথ্যাভিত্তি সিদ্ধান্ত নিতে

পারেন। ঋণের আবেদনের জন্য কি কি নথি জমা দিতে হবে তার তালিকা ঋণ আবেদনপত্রে দেওয়া থাকবে।

d) আমরা সব ঋণ আবেদনের ক্ষেত্রে আবেদন প্রাপ্তির রসিদ দিই। যথাযথ ভাবে পূরণ হওয়া আবেদনপত্র জমা পড়ার তারিখ থেকে কতদিনের মধ্যে ঋণের আবেদনের নিষ্পত্তি হবে তা কোম্পানি ও ঋণ গ্রাহকের পারস্পরিক সহমতের ভিত্তিতে নির্দিষ্ট হতে পারে।

ii) ঋণের মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

a) সাধারণত ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সব নথিপত্র আবেদন জমা দেওয়ার সময় আমরাই সংগ্রহ করে থাকি। যদি আমাদের কোনও অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন হয়, ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয় যে তাঁর সঙ্গে আবারও দ্রুত যোগাযোগ করা হবে।

b) ঋণগ্রহীতাকে লিখিত ভাবে বা বৈদ্যুতিন মাধ্যমে মঞ্জুর হওয়া ঋণের পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের প্রক্রিয়া, EMI কাঠামো, আগাম পরিশোধের মাসুল-সহ সব নিয়ম ও শর্তাবলী জানানো হবে এবং সেই সব নিয়ম ও শর্তাবলীর ক্ষেত্রে গ্রাহকের সম্মতি নেওয়া হবে।

c) বিলম্বিত পরিশোধের ক্ষেত্রে জরিমানা বাবদ প্রযোজ্য সুদের হার ঋণ চুক্তিপত্রে বড় হরফে উল্লেখ করা থাকবে।

d) আমরা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক সম্পাদিত সব ঋণ নথিপত্রের প্রতিলিপি ও সেই সঙ্গে ঋণ নথিতে উল্লেখিত প্রতিটি সংযোজিত নথির প্রতিলিপি ঋণ মঞ্জুর/বিতরণের সময় প্রদান করব।

iii) ঋণের আবেদন খারিজ হওয়ার তথ্য জ্ঞাপন

যদি কোম্পানি আবেদনকারীকে ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে অপারগ হয়, সে ক্ষেত্রে কোম্পানি লিখিত ভাবে চিঠি দিয়ে বা বৈদ্যুতিন মাধ্যমে ঋণ খারিজের কারণগুলি আবেদনকারীকে জানাবে।

iv) শর্তাবলীর পরিবর্তন-সহ ঋণ প্রদান

a) আমরা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক প্রদত্ত ঋণ প্রদান অনুরোধপত্র অনুযায়ী বা ঋণ চুক্তি/মঞ্জুরিপত্রে উল্লেখিত ঋণ বিতরণ সময়সূচি মেনে ঋণ প্রদান করব।

b) আমরা বিতরণের অনুসূচি, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রাক-পরিশোধ চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য মাসুল/চার্জ-

এর ক্ষেত্রে কোনও পরিবর্তন হলে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেব। আমরা এও নিশ্চিত করব যেন সুদের হার ও

অন্যান্য চার্জের পরিবর্তনগুলি প্রত্যাশিতভাবে লাগু হয়। এ ক্ষেত্রে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিপত্রের অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

c) যদি এই পরিবর্তন ঋণগ্রহীতার স্বার্থের পরিপন্থী হয় সে ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা ওই পরিবর্তনের ৬০ দিনের মধ্যে, কোনও অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ না দিয়েই বিনা নোটিশে অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা স্থানান্তর করতে পারবেন।

d) চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করা বা নিরাপত্তা বাবদ অতিরিক্ত সম্পত্তি

চাওয়ার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে আমরা ঋণ চুক্তিপত্র মেনে আগাম নোটিশ দেব।

e) আমরা সব বকেয়া পরিশোধ করা বা সমস্ত বকেয়া ঋণ মিটিয়ে দেওয়ার পরে যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে নিরাপত্তা বাবদ রক্ষিত সব সম্পদ হস্তান্তর করব যদি না ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও আইনগত অধিকার বা দাবি বা বৈধ পূর্বস্বত্ব বাকি না থাকে। যদি এই অধিকার সংক্রান্ত বিষয়টি কার্যকর হয় সে ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে বকেয়া সব দাবির বিষয়ে ও কোন শর্তাবলীর ভিত্তিতে ওই বন্ধক রাখা সম্পত্তি সংশ্লিষ্ট দাবির নিষ্পত্তি/বকেয়া না মেটানো পর্যন্ত আটকে রাখার অধিকার কোম্পানির থাকছে- তা নিয়ে সম্পূর্ণ বিবরণ-সহ আগাম নোটিশ দেওয়া হবে।

f) কোম্পানি ঋণগ্রহীতা বা সহ-ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে অনুমোদিত অস্থায়ী সুদের হারে নেওয়া ঋণের ক্ষেত্রে ফোরক্লোজার চার্জ/প্রাক-পরিশোধ বাবদ জরিমানা আদায় করবে না।

6. জামিনদার

যখন কোনও ব্যক্তি কোনও ঋণের গ্যারান্টার বা জামিনদার হতে ইচ্ছাপ্রকাশ করেন তাঁকে অবগত করা হবে:

- জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়-দায়িত্ব;
- কি পরিমাণ অর্থের জন্য তিনি কোম্পানির প্রতি দায়বদ্ধ থাকতে রাজি হচ্ছেন;
- কোন পরিস্থিতিতে আমরা তাঁকে তাঁর দায়িত্ব নেওয়া অর্থ পরিশোধ করতে তলব করব;
- তিনি জামিনদার হিসেবে অর্থ পরিশোধ করতে অপারগ হলে কোম্পানিতে গচ্ছিত তাঁর অন্যান্য

সম্পদ বা বন্ধকী সম্পদ থেকে কোম্পানি টাকা পরিশোধে করতে পারে কি না;

e) জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়িত্ব একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ পর্যন্ত সীমাবদ্ধ না তা অসীম;

f) কোন পরিস্থিতি ও সময়ে জামিনদার হিসেবে তাঁর দায়িত্ব মুক্তি ঘটবে এবং আমরা কী ভাবে সেই কথা তাঁকে অবগত করব; এবং

g) যদি বকেয়া পরিশোধের পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকা সত্ত্বেও জামিনদার ঋণদাতা/পাওনাদারের দাবি মানতে অস্বীকার করেন তবে সেই জামিনদারকে উইলফুল ডিফল্টার বা ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসেবে গণ্য করা হবে।

যে ঋণগ্রহীতার জন্য তিনি জামিনদার হয়েছেন তার অর্থনৈতিক অবস্থানে কোনও প্রতিকূল পরিবর্তন হলে আমরা জামিনদারকে অবগত করতে থাকব।

7. গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা

গ্রাহকদের সব নিজস্ব তথ্য ব্যক্তিগত ও গোপনীয় (এমনকী যখন তাঁরা আর গ্রাহক থাকবেন না তখনও) হিসেবে গণ্য করা হবে এবং তা নিম্নলিখিত নীতি ও আদর্শের দ্বারা পরিচালিত হবে। আমরা গ্রাহকের নিজের দেওয়া বা অন্য কোনও ভাবে প্রাপ্ত অ্যাকাউন্ট বিষয়ক তথ্য অন্য কাউকে, এমনকী আমাদের গোষ্ঠীর অন্য কোনও কোম্পানি/প্রতিনিধিকেও জানাব না। অবশ্য নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলিতে ব্যতিক্রম হতে পারে:

a) যদি আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান বাধ্যতামূলক হয়;

b) যদি জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করা কর্তব্য হয়ে দাঁড়ায়;

c) যদি আমাদের স্বার্থে গ্রাহকের কাছ থেকে তথ্যগুলি নেওয়া প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, প্রতারণা রুখতে) সে ক্ষেত্রেও কোনও কারণে গ্রাহক সংক্রান্ত তথ্য বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্যগুলি (গ্রাহকের নাম ও ঠিকানা-সহ) বিপণনের উদ্দেশ্যে কাউকে, এমনকী আমাদের গোষ্ঠীভুক্ত অন্য কোম্পানিকেও জানানো হবে না;

d) যদি গ্রাহক নিজে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন বা গ্রাহকের অনুমতিসাপেক্ষে;

e) যদি আমাদের গ্রাহকের রেফারেন্স দিতে বলা হয় তবে আমরা আগে তাঁর লিখিত অনুমতি নেব;

f) বর্তমান আইনানুযায়ী গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য কতদূর পর্যন্ত আমরা সংগ্রহ করে রাখতে পারি সেই ব্যাপারে গ্রাহককে অবগত করা হবে; এবং

g) আমরা ও আমাদের কেউ বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যাবলী ব্যবহার করব না যদি না গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে আমাদের সেই ব্যাপারে অনুমতি না দেন।

8. আরোপিত সুদের হারে নিয়ন্ত্রণ

- a) পরিচালন পরিষদ ঋণ ও অগ্রিমের উপরে, প্রক্রিয়াকরণ বাবদ ও অন্যান্য খাতে প্রদেয় সুদের হার নির্ধারণের জন্য সুদের হার নির্ধারণের মডেল গ্রহণ করেছে যেখানে তহবিল বাবদ ব্যয়, মার্জিন ও রিস্ক প্রিমিয়াম ইত্যাদি বিষয় মাথায় রাখা হয়েছে। সুদের হার, ঝুঁকির ক্ষেত্রে মাত্রা বিন্যাস বা গ্রেডেশন ও বিভিন্ন শ্রেণির ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে সুদের হার বিভিন্ন হওয়ার যুক্তি ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহককে আবেদনপত্রে জানানো হবে ও সম্মত সুদের হার স্পষ্টভাবে ঋণ অনুমোদনপত্রে উল্লেখ করা থাকবে।
- b) সুদের হার, ঝুঁকির ক্ষেত্রে মাত্রা বিন্যাসের বিষয়টি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ হবে। সুদের হারে পরিবর্তন হলে তা ওয়েবসাইটে ও অন্যান্য যে কোনও মাধ্যমে প্রকাশিত তথ্যে আপডেট করা হবে।
- c) সুদের হারটি বার্ষিক হার হিসেবে বিবেচিত হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক ভাবে জানতে পারেন যে তাঁর ঋণ অ্যাকাউন্টে কী পরিমাণ সুদ যোগ হচ্ছে।

9. বকেয়া ঋণ পুনরুদ্ধার

- i) যখনই ঋণ দেওয়া হয় আমরা ঋণগ্রহীতাকে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ ও পর্যায়ক্রম-সহ সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া বিশদে ব্যাখ্যা করে দিই। কিন্তু যদি ঋণগ্রহীতা পরিশোধের সময়সূচি না মানেন, প্রচলিত আইন অনুসারে একটি সুসংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া মেনে বকেয়া ঋণ পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া চালানো হয়। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করে পরিশোধের কথা মনে করানো বা কোনও সামগ্রী বন্ধক রাখা থাকলে তা বাজেয়াপ্ত করা।
- (i) আমাদের পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া সৌজন্য, ভদ্র ব্যবহার ও বুদ্ধিমত্তা রাজি করানোর উপরে ভিত্তি করে তৈরি। আমরা গ্রাহকদের আস্থা বৃদ্ধি করা ও তাঁদের সঙ্গে দীর্ঘমেয়াদি সম্পর্ক স্থাপনে বিশ্বাসী। ঋণ পুনরুদ্ধার বা বন্ধক বাজেয়াপ্ত করার উদ্দেশ্যে যাওয়া আমাদের দ্বারা নিয়োজিত কোনও প্রতিনিধি, কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত অধিকারপত্র দেখিয়ে নিজের পরিচয় প্রতিষ্ঠা করবেন বা গ্রাহক দেখতে চাইলে আমাদের বা কোম্পানির কর্তৃপক্ষ দ্বারা প্রদত্ত পরিচয়পত্র দেখাবেন। আমরা ঋণগ্রহীতাকে বকেয়ার বিষয়ে সমস্ত তথ্য প্রদান করব ও তাঁকে বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত সময় দিয়ে নোটিশ পাঠাব।
- (ii) ঋণ পুনরুদ্ধার বা বন্ধক বাজেয়াপ্ত করার উদ্দেশ্যে যাওয়া আমাদের সব কর্মী বা কোম্পানি দ্বারা নিয়োজিত কোনও প্রতিনিধি নিম্নলিখিত নিয়মাবলী পালন করবেন:

- (a) ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সাধারণভাবে তাঁর পছন্দমামফিক স্থানে যোগাযোগ করা হবে এবং কোনও স্থান নির্দিষ্ট না করা হলে তাঁর বাড়িতে দেখা করা হবে। সেখানে তাঁকে না পাওয়া গেলে তাঁর কর্মস্থলে দেখা করা হবে।
- (b) প্রথম সাফাতে আমাদের প্রতিনিধি তাঁর পরিচয় ও আমাদের তরফে প্রতিনিধিত্ব করার অধিকার বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে অবগত করবেন।
- (c) গ্রাহকের ব্যক্তিগত গোপনীয়তাকে সম্মান দেওয়া হবে।
- (d) গ্রাহকের সঙ্গে আলোচনা হবে শালীনতা বজায় রেখে।
- (e) আমাদের প্রতিনিধি গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন সকাল 7:00 টা থেকে সন্ধ্যা 7:00টার সময়কালের মধ্যে। যদি না বিশেষ ক্ষেত্রে গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশাগত কারণে অন্য সময়ে দেখা করা আবশ্যিক হয়।
- (f) গ্রাহক যদি কোনও বিশেষ সময়ে বা বিশেষ স্থানে ফোন না করার অনুরোধ জানান, তবে সেই অনুরোধ যতটা সম্ভব রক্ষা করা হবে।
- (g) ফোন করার সংখ্যা ও সময় এবং কথোপকথনের বিষয়াবলী নথিভুক্ত করা হবে।
- (h) বকেয়া সংক্রান্ত সব মতানৈক্য পারস্পরিক সম্মতিতে ও সুশুঙ্খলভাবে সমাধান করার জন্য সব ধরনের সহযোগিতা করা হবে।
- (i) ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতার বাড়ি বা কর্মস্থলে দেখা করার সময় শালীনতা ও ভদ্রতা বজায় রাখা হবে।
- (j) অনুপযুক্ত সময়ে, যেমন পরিবারে স্বজনবিয়োগের ঘটনার মতো পরিস্থিতি বা অনুরূপ বিপর্যয়ের ক্ষেত্রে বকেয়া সংগ্রহের জন্য ফোন করা বা দেখা করা এড়িয়ে চলা হবে।

10. নালিশ ও অভিযোগ

আভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া

- a) কোম্পানির প্রতিটি দফতরে নালিশ ও অভিযোগ গ্রহণ, নথিভুক্ত ও নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা ও পদ্ধতি থাকবে।
- b) কোম্পানির পরিচালন পরিষদ নালিশ ও অভিযোগ মেটানোর জন্য প্রতিষ্ঠানের মধ্যেই অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ পদ্ধতি নির্ধারিত করে রেখেছে। এই পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে ঋণ প্রদানকারী সংস্থার কর্মকর্তাদের নেওয়া সিদ্ধান্তের কোনও বিতর্ক দেখা দিলে তা শোনা হয়েছে ও নিষ্পত্তি করা হয়েছে বা অন্ততপক্ষে পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে পাঠানো হয়েছে।
- c) কোম্পানির পদাধিকারীদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ধৃত বা কোম্পানির আউটসোর্স করা সংস্থার পরিশেবা সংক্রান্ত সব বিতর্ক/অভিযোগ কোম্পানির নজরে আসার পরেই বিবেচনা করা ও

নিষ্পত্তি করা হবে।

- d) কোম্পানির দ্রুত ও ন্যায্যভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়ার বিষয়ে কোথায় বিশদে জানা যাবে সেই ব্যাপারে গ্রাহকদের অবগত করা হবে।
- e) যদি গ্রাহক অভিযোগ জানাতে চান তবে গ্রাহককে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অবগত করতে হবে:
- কী ভাবে এটি করতে হবে
 - কোথায় অভিযোগ জানানো যাবে
 - কী ভাবে অভিযোগ দায়ের করা উচিত
 - কতদিনের মধ্যে জবাবের প্রত্যাশা করা যাবে
 - অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কার কাছে যেতে হবে
 - যদি ফলাফলে গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন তবে কী করণীয়
 - গ্রাহকের যে কোনও প্রশ্ন থাকলে আমাদের কর্মীরা তাঁকে সাহায্য করবেন
- f) যদি গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনও অভিযোগ আসে আমরা তাঁকে এক সপ্তাহের মধ্যে প্রাঙ্গীকরণ/প্রতিক্রিয়া জানাব। প্রাঙ্গীকরণে সংশ্লিষ্ট অভিযোগ নিষ্পত্তির ভারপ্রাপ্ত আধিকারিকের নাম ও পদ উল্লেখ করা থাকবে। যদি আমাদের নির্দিষ্ট হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোন করে অভিযোগ জানানো হয় তাহলে গ্রাহককে অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর জানানো হবে ও যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে অভিযোগের অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত করা হবে।
- g) বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে আমরা গ্রাহককে আমাদের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাব বা ব্যাখ্যা করব কেন বিষয়টি মেটানোর জন্য আরও সময় প্রয়োজন হচ্ছে এবং আমাদের প্রয়াস থাকবে অভিযোগ পাওয়ার ছয় সপ্তাহের মধ্যেই তা নিষ্পত্তি করে ফেলা। যদি তার পরেও গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন তিনি পরবর্তী ধাপে কোথায় অভিযোগ জানাতে পারেন- তাও তাঁকে জানানো হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া

কোনও নালিশ/অভিযোগ থাকলে গ্রাহক আমাদের বাণিজ্যিক দফতরে যোগাযোগ করতে পারেন নিম্নলিখিত উপায়ে:

টেলিফোন: **022 - 4272 2554; টোল ফ্রি : 1-800-1026371**

ইমেল/চিঠি পাঠানোর ঠিকানা

শ্রীমতি শিবালি শিণ্ডে (অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ আধিকারিক)

ইমেল: homeservice@edelweissfin.com

ঠিকানা: এডেলওয়েইস হাউজিং ফিনান্স লিমিটেড, এডেলওয়েইস হাউস, অফ সি.এস.টি. রোড
কালিনা, মুম্বই - 400098।

আমরা বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে অভিযোগ জানানোর ছয় (6) সপ্তাহের মধ্যে গ্রাহককে
উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করি।

যদি গ্রাহক এক মাসের মধ্যে কোম্পানির তরফে উত্তর না পান ও আমাদের তরফ থেকে
পাওয়া জবাবে সন্তুষ্ট না হন তা হলে তিনি ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ
নিষ্পত্তিকরণ শাখায় অনলাইনে <http://grids.nhbonline.org.in> - এই লিঙ্কে ক্লিক করে বা
অফলাইনে

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) - এই লিঙ্কে গিয়ে নির্দিষ্ট ফরম্যাটে পোস্ট করার মাধ্যমে অভিযোগ জানাতে
পারেন।

বা অভিযোগ জানাতে পারেন এই ঠিকানায়, ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক, ডিপার্টমেন্ট অফ
রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারভিশন (কমপ্ল্যান্ট রিড্রেসাল সেল), ফোর্থ ফ্লোর, কোর-5A, ইন্ডিয়া
হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নিউ দিল্লি- 110 003।

উপরোল্লিখিত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ প্রক্রিয়া কোম্পানির ওয়েবসাইট
<https://www.edelweisshousingfin.com> - এও উল্লেখ করা রয়েছে।

11 সাধারণ বিষয়সমূহ

(a) কোম্পানি ঋণ চুক্তিপত্রে উল্লেখিত নিয়ম ও শর্তাবলী ব্যতিরেকে, ঋণগ্রহীতাকে অকারণে
বিরক্ত করবে না (যদি না এমন কোনও প্রয়োজনীয় তথ্য, যা আগে ঋণগ্রহীতা দেননি,
তেমনটা চোখে পড়ে)।

(b) আমরা ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে বা ব্যাঙ্ক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের কাছ থেকে ঋণের অর্থ
ট্রান্সফার করার অনুরোধ সাধারণত প্রক্রিয়াকরণ করে দিই। অনুরোধ পাওয়ার ২১ দিনের মধ্যে
কোম্পানির তরফে সম্মতি বা আপত্তি দাখিল করতে হবে।

(c) ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে কোম্পানি কোনও ধরনের হেনস্থা, যেমন অসময়ে লাগাতার
ঋণগ্রহীতাকে বিরক্ত করা, বকেয়া আদায়ে বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি করে না। যেহেতু গ্রাহকদের
তরফে আসা অভিযোগে কোম্পানির কর্মীদের তরফে রুঢ় ব্যবহারের কথাও থাকে, কোম্পানি
তাই গ্রাহকদের সঙ্গে কী ভাবে আচরণ করতে হবে সে ব্যাপারে কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের
ব্যবস্থা করে।

(d) যদি প্রয়োজন মনে করা হয়, ঋণ আবেদনপত্রে উল্লেখিত তথ্যাবলী যাচাই করার

উদ্দেশ্যে আমরা নিজেরা বা প্রয়োজন সাপেক্ষে আমাদের নিযুক্ত সংস্থার মাধ্যমে গ্রাহককে তাঁর বাড়ি বা কর্মস্থলের টেলিফোন নম্বরে যোগাযোগ করতে পারি বা তাঁর বাড়ি বা কর্মস্থলে গিয়ে সাফাফ করতে পারি।

(e) যদি গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কোনও লেনদেনের বিষয় নিয়ে তদন্ত করতে হয় বা যদি পুলিশ বা অন্য কোনও তদন্তকারী সংস্থাকে শামিল করার দরকার পড়ে সে ক্ষেত্রে আমরা গ্রাহকের সহযোগিতা প্রার্থনা করব।

(f) আমরা গ্রাহককে জানাব যে যদি গ্রাহক প্রতারণামূলক কাজ করেন তবে তিনি তাঁর অ্যাকাউন্টে হওয়া সব লোকসানের জন্য দায়ী থাকবেন এবং যদি গ্রাহক যথাযথ সতর্কতা না নেন ও তার ফলে ক্ষতি হয়, তার জন্য গ্রাহককে দায়ী করা হতে পারে।

(g) আমরা আমাদের সামগ্রী ও পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করব: হিন্দি, ইংরাজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায়।

(h) ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে আমরা লিঙ্গ, বর্ণ বা ধর্মের ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য করি না।

উপরন্তু আমরা আমাদের সামগ্রী, পরিষেবা, সুযোগ-সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের ক্ষেত্রে দৃষ্টিহীন বা প্রতিবন্ধীদের ক্ষেত্রেও কোনও বৈষম্য করি না। অবশ্য তা সমাজের বিভিন্ন শ্রেণির জন্য থাকা প্রকল্পে আমাদের অংশ নেওয়া বা তেমন কোনও প্রকল্প হাতে নেওয়ার ক্ষেত্রে বাধা হয়ে দাঁড়ায় না।

(i) কোম্পানি ও ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে হওয়া পারস্পরিক সম্মতির ভিত্তিতে নেওয়া গৃহঋণের প্রধান নিয়ম ও শর্তাবলী দ্রুত ও ভালভাবে বোঝার সুবিধার জন্য কোম্পানি একটি নথিতৈরি করবে যেখানে এই ধরনের ঋণের সর্ব ক্ষেত্রের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী (MITC) নির্ধারিত পদ্ধতিতে উল্লেখ করা থাকবে। এই নথিটি কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত বর্তমান ঋণ ও বন্ধকী নথিপত্রের সংযোজন হিসেবে থাকবে। কোম্পানি ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত এর প্রতিলিপি (প্রয়োজনসাপেক্ষে ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়) প্রাপ্তিস্বীকারের পরে ঋণগ্রহীতার হাতে তুলে দেওয়া হবে।

(j) আমরা প্রাক-পরিশোধ মাসুল বা মেয়াদের আগেই গৃহঋণ বন্ধ করার উপরে কোনও জরিমানা নেব না এই সব ক্ষেত্রে:

i. যেখানে গৃহঋণ অস্থায়ী বা ক্লোটিং সুদের হারে নেওয়া হবে এবং যে কোনও উৎস থেকে পরিশোধ করা হবে।

ii. যেখানে গৃহঋণ স্থায়ী সুদের হারে নেওয়া হবে এবং ঋণগ্রহীতা নিজস্ব আয়ের উৎসের মাধ্যমে তা আগাম পরিশোধ করে দিচ্ছেন।

‘নিজস্ব আয়ের উৎস’ বলতে বোঝাচ্ছে ব্যাঙ্ক/ HFC/ NBFC এবং/বা কোনও আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ না নিয়ে অন্য যে কোনও উৎস থেকে।

(k) দ্বৈত/বিশেষ সুদের হার (স্থায়ী ও অস্থায়ী সুদের হারের সংমিশ্রণ)-এ নেওয়া সব গৃহঋণের ক্ষেত্রে স্থায়ী/অস্থায়ী হারের প্রাক-পরিশোধ নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে এবং তা নির্ভর করছে আগাম পরিশোধের সময় ঋণে স্থায়ী না অস্থায়ী কোন সুদের হারে চলছিল তার উপরে। দ্বৈত/বিশেষ সুদের হারে নেওয়া গৃহঋণের ক্ষেত্রে অস্থায়ী সুদের হারে প্রাক-পরিশোধ নিয়মাবলী তখনই প্রযোজ্য হবে যখন ঋণটি স্থায়ী সুদের হারের মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়ার পরে অস্থায়ী সুদের হারে বদলে ফেলা হয়েছে। এই ধরনের সব দ্বৈত/বিশেষ সুদের হারে নেওয়া গৃহঋণের প্রাক-পরিশোধের ক্ষেত্রে এখন থেকে এই নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটিও স্পষ্ট করে দেওয়া হচ্ছে যে স্থায়ী সুদের হারে নেওয়া ঋণ হল সেটি যেখানে ঋণের সমগ্র মেয়াদকালে সুদের পরিমাণ স্থির থাকবে।

(l) এই বিধি প্রচারের উদ্দেশ্যে আমরা

- বর্তমান ও নতুন গ্রাহকদের এই বিধির প্রতিলিপি প্রদান করব;
- এই বিধি অনুরোধক্রমে হাতে বা বৈদ্যুতিন যোগাযোগ মারফৎ বা মেলে উপলব্ধ হবে;
- প্রতিটি শাখায় এই বিধি উপলব্ধ হবে; এবং আমাদের ওয়েবসাইট <https://www.edelweisshousingfin.com> -এ পাওয়া যাবে এবং
- নিশ্চিত করা হবে যে আমাদের কর্মীরা বিধির বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান করার জন্য উপযুক্ত প্রশিক্ষণ পাবেন যাতে এই বিধি অনুশীলিত হয়।

(m) এই বিধি এক বছর অন্তর বা কোনও নিয়ন্ত্রক অগ্রগতির ক্ষেত্রে বা বোর্ড যদি মনে করে বিধির পর্যালোচনার প্রয়োজন রয়েছে তখনই পর্যালোচনা করা হবে।

(n) স্বীকৃতি প্রদানকারী বিভাগের সুপারিশের ভিত্তিতে ও যদি সংশ্লিষ্ট অন্যান্য কোনও স্টেকহোল্ডার থাকে তাদের সুপারিশে গুরুত্ব দিয়ে এই বিধির পর্যালোচনা হবে এবং বোর্ড স্বীকৃতি দিলে তবেই তা চূড়ান্ত করা হবে।